



2025년 (사)한국서비스경영학회 춘계학술대회 프로그램북

불확실성 시대의 한국 서비스 산업의
발전방향과 어젠다

일시 : 5. 16. ^{Fri.} 13:00-18:00

장소 : 대한상공회의소



KSMS

사단 한국서비스경영학회
법인 SERVICE MANAGEMENT SOCIETY

<http://koreaservice.or.kr> | ksms-office@daum.net

존경하는 한국서비스경영학회 회원 여러분,

계절의 여왕 5월 한국서비스경영학회의 2025년도 춘계학술대회에 귀하를 초대합니다.

본 학회는 **“불확실성 시대의 한국 서비스 산업의 발전방향과 어젠다”**를 주제로 2025년 5월 16일 대한상공회의소에서 학문적 논의와 지식 공유의 장을 마련하였습니다.

급변하는 글로벌 환경과 내·외부의 다양한 불확실성이 증대되는 현 시점에서, 한국 서비스 산업이 새로운 도전과 기회를 맞이하고 있으며 이를 극복하고 발전시키기 위한 전략적 방향 설정과 정책 제언이 시급한 과제로 대두되고 있습니다. 이에 본 학회는 서비스 혁신, 디지털 전환, 리스크 관리, 정부 정책 및 규제 개선, 그리고 제조업과의 융합 등 다양한 관점에서 불확실성을 극복하고 지속 가능한 발전을 도모할 수 있는 연구가 필요한 시기입니다.

이번 학술대회에서 이러한 시대적 요구에 부응하여 한국 서비스 산업의 현황과 미래 비전에 대한 심도 있는 분석, 혁신 사례 연구 및 정책 제언 등 다각적인 연구성과를 발표하고자 합니다. 특히, 단순한 현상의 기술이나 피상적 분석을 넘어, 한국 서비스 산업의 구조적 혁신과 지속가능한 발전을 위한 이론적 토대를 구축하고, 실천적 함의를 도출하는 연구들을 포함하고 있습니다.

춘계학술행사와 함께 개최될 한국도로공사 대학(원)생 경진대회에서는 우리 시대의 미래인 젊은 대학(원)생들의 창의적인 아이디어의 향연이 펼쳐질 예정입니다. 또한, 대한민국 K-서비스의 수준과 위상을 높인 공공 및 민간 기업의 CEO와 CSO를 대상으로 Service Excellence Award 시상식이 개최되며, 우수 기업들의 Best Practice를 학회원 및 내외빈 여러분과 함께 공유하고자 합니다.

더불어 서비스 발전과 혁신을 위해 노력해 주시는 공직자에 대한 시상을 통하여 학문적 토의뿐 아니라, 산업계와의 교류와 소통이 어우러지는 장을 마련하도록 하겠습니다.

본 학술대회는 불확실성의 시대에 서비스 산업이 나아가야 할 방향을 모색하고, 산업 전반의 경쟁력 강화와 지속 가능한 성장을 위한 새로운 어젠다를 제시하는 자리가 될 것입니다.

여러분의 귀중한 식견과 열정적인 참여가 이 자리를 더욱 빛내줄 것입니다. 감사합니다.

(사)한국서비스경영학회 회장 **최정일** (숭실대학교 교수)

춘계학술대회 조직위원장 **이상명** (한양대학교 교수)

춘계학술대회 학술위원장 **이지은** (한양사이버대학교 교수)

춘계학술대회 프로그램위원장 **김민기** (KAIST 교수)



안녕하십니까? 한국표준협회 회장 문동민입니다.

2025 한국서비스경영학회 춘계학술대회 개최를 진심으로 축하드립니다. 먼저 오늘 대회를 준비하신 최정일 학회장님과 학회 임원진, 그리고 학계와 산업계를 대표하여 참석해주신 모든 분들께 진심으로 감사와 환영의 말씀을드립니다. 또한, 금번 춘계학술대회에 여러분들과 함께 참여하게 된 것을 매우 기쁘게 생각합니다. 오늘 이 자리에서, 공로공직자 상을 수상하시는 박일준 대한상공회의소 상근부회장님, 서비스 엑셀런스 어워드를 수상하시는 류재철 LG전자 사장님, 이경수(주) 세라젼 대표이사님, 이광석(주)중앙고속 대표이사님, 김근호(주)리코 대표님, 그리고, 박병홍 축산물품질평가원 원장님, 장희승(주)한국수력원자력 품질기술본부장님께 가슴 깊이 축하를 드립니다. 금번 학술대회는 '불확실성 시대의 한국 서비스 산업의 발전방향과 어젠다'를 주제로, 학계와 산업계가 함께 최신 연구성과와 정보를 공유하며, 우리가 직면한 급격한 변화 속에서 향후 나아갈 방향을 모색하고 새로운 비전을 제시하는 소중한 담론의 장입니다.

지금 우리가 마주한 불확실성은 단순한 위기를 넘어서, 우리가 새로운 방향을 모색해야 하는 중대한 전환점에 와 있음을 시사합니다. 디지털 기반 인공지능의 대전환, 글로벌 공급망의 재편, 그리고 ESG 경영의 지속적인 확산은 서비스 산업 전반에 근본적인 변화와 혁신을 요구하고 있습니다. 특히 시는, 서비스는 물론, 전 영역에 걸쳐 새로운 정의와 경험의 혁신을 통해 근본적인 변화를 주도하며, 새로운 가치창출에 있어 중추적인 역할을 수행하고 있습니다. 이와 같은 변화 속에서, 서비스 혁신과 글로벌 표준에 부합하는 경쟁력 강화는 그 어느 때보다 중요해지고 있습니다. 변화를 선도하는 데 있어, 중추적 역할을 하고 계신 학계의 노력에 깊이 감사를 드립니다.

그간 쌓아오신 학문적 성과와 시대를 통찰하는 혜안은 산업계가 미래를 향해 나아가는 데 있어 든든한 이정표가 되고 있습니다. 불확실한 시대에 더욱 중요한 것은 이러한 학문적 기반을 바탕으로 한 창의적이고 실용적인 해결책을 제시하는 일입니다. 그리고, 변화와 혁신의 선두에 서 계신 산업계 리더 분들께도 경의를 표합니다.

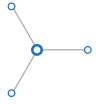
불안정한 경영환경 속에서도 과감한 결단을 통해 디지털 혁신과 지속가능 경영을 실천하며, AI를 비롯한 첨단기술을 현장에 적용하는 여러분의 노력은 한국 서비스 산업의 미래를 여는 중요한 열쇠입니다. 이 자리를 빌어 여러분의 헌신과 리더십에 감사의 말씀을 전하며, 앞으로도 학계와 산업계가 서로 협력하여 혁신적인 미래를 함께 열어갈 수 있기를 기대합니다.

저희 한국표준협회는, 최근 **'사회와 고객의 지속가능한 미래를 선도하는 지식서비스 파트너'**를 **2027 비전**으로 선포하고, AI 시대를 맞아 새로운 고객가치 창출과 미래표준화 선도 및 산업 품질경쟁력 제고를 위해 중추적인 역할을 다하고자 합니다. 표준협회는 그 본분을 다하며, 산업과 학문, 기술혁신이 유기적으로 어우러지는 지속 가능한 생태계 조성을 위해 앞으로도 최선의 노력을 다하겠습니다.

서비스 산업 발전을 위해 이 자리에 함께 해주신 모든 분들의 건승과, 한국 서비스 산업이 세계를 선도하는 혁신적인 미래와 새로운 길을 열어 가기를 진심으로 기원합니다.

감사합니다.

한국표준협회 회장 **문동민**



DATE: 2025. 5. 16. Fri 13:00 - 18:00 **VENUE:** 대한상공회의소(지하2층)

12:00 - 13:00	등록 및 접수	
13:00 - 13:50	개회식 및 시상식	국제회의장
	개회식 사회: 이상명 조직위원장 (한양대학교 교수) 개회사 최정일 (사)한국서비스경영학회장 (숭실대학교 교수) 축사 문동민 한국표준협회 회장 시상식 사회: 이상명 조직위원장 (한양대학교 교수) 시상 경과보고 최진영 포상위원장 (아주대학교 교수) 공로공직자상 박일준 대한상공회의소 상근부회장 Service Excellence Award 민간 CEO 류재철 LG전자(주) 사장 이경수 (주)세라젬 대표이사 사장 이광석 (주)중앙고속 대표이사 사장 김근호 (주)리코 대표 공공 CEO 박병홍 축산물품질평가원 원장 공공 CCO/CSO 장희승 한국수력원자력(주) 품질기술본부장	
13:50 - 14:00	Break time	
14:00 - 15:20	기조강연	사회: 이지은 학술위원장 (한양사이버대 교수) 국제회의장
	이경수 (주)세라젬 대표이사 사장 박병홍 축산물품질평가원 원장 이광석 (주)중앙고속 대표이사 사장 김근호 (주)리코 대표	
15:20 - 15:30	Break time	
14:20 - 17:00	한국도로공사 대학(원)생 경진대회	중회의실A
15:30 - 17:20	학술세션	
	세션 1 미래를 여는 서비스 혁신 중회의실B 세션 2 지속가능한 서비스 모델 소회의실2 세션 3 고객경험 중심 서비스 전략 소회의실1	
17:20 - 17:30	Break time	
17:30 - 17:40	이사회 및 정기총회	국제회의장
17:40 - 18:00	폐회식 및 시상식	국제회의장
	폐회식 사회: 최종범 총무위원장 (세종대학교 교수) 폐회사 최정일 (사)한국서비스경영학회장 (숭실대학교 교수) 시상식 우수발표논문상 한국도로공사 대학(원)생 경진대회	

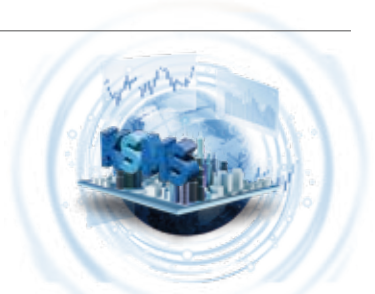
※ 상기 일정은 사정에 의해 변경될 수 있습니다.

Plenary Session

국제회의장

사회 이지은 학술위원장 (한양사이버대학교 교수)

- 홈 헬스케어 가전 '세라젬'의 성장 전략
이경수 (주)세라젬 대표이사 사장
- 대국민 서비스 강화를 위한 4대 경영혁신
박병홍 (축산물품질평가원 원장)
- 중앙고속 소개 및 서비스 경영 혁신 사례
이광석 (주)중앙고속 대표이사 사장
- 디지털 전환을 통한 폐기물 관리 서비스 혁신
김근호 (주)리코 대표



Academic Session 1

중회의실B

미래를 여는 서비스 혁신

좌장 김창희 교수 (인천대학교)

- 한국수력원자력 디지털 추진 현황
여영현 (한국수력원자력(주))
- 서비스 기업의 성공 비밀 - 성심당을 중심으로
김연성 (인하대학교)
- 네이버와 카카오의 디지털 전환 및 AI 전환 전략 비교 분석
전진욱, 김서영, 김연성 (인하대학교)
- LLM 기반 협력형 AI Multi-Agent를 활용한 금융상품 마케팅 자동화 프레임워크 "DOM"
김태진, 박준형, 양성병 (경희대학교)
- 업사이클드 푸드 메시지 프레이밍이 소비자 감정과 구매의도에 미치는 영향
김다솜, 황조혜 (경희대학교)
- 인공지능 수용성에 미치는 영향
김계수, 국정, 고준혁 (세명대학교)



Academic Session 2 소회의실2

지속가능한 서비스 모델 좌장 김민기 교수 (KAIST)

- 이동 시간을 고려한 라이더 배정 연구
양진영 (인제대학교)

- 디지털 휴먼 기반의 헬스케어 서비스의 이용의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구
최만 (숭실대학교)

- 구독경제 온라인플랫폼 온라인구전 연구
황병조 (경기대학교)

- 유전 알고리즘 및 멀티 에이전트 기반 윤리적 LLM 응답 생성 방법론 제안
허원진, 최준철, 윤상혁, 양성병 (경희대학교)

- 영성리더십이 구성원의 팀워크 인식에 미치는 영향
: 심리적 임파워먼트의 매개효과
김재현, 고정연, 임명성 (삼육대학교)

Academic Session 3 소회의실1

고객경험 중심 서비스 전략 좌장 윤혜정 교수 (이화여자대학교)

- 공공기관 고객만족도 향상을 위한 경영컨설팅 방법론 Time-based PCSI 연구
: 대기시간을 중심으로
전민경, 김영준, 김창희 (인천대학교)

- 서비스 디자인 방법론을 통한 여객서비스 및 공항 서비스 개선 제안 연구
임국희, 김연성, 김연청, 박민서 (인하대학교)

- 외식업 스마트 오더 앱의 e-서비스스케이프가 고객 반응과 지속사용의도에 미치는 영향
: 오프라인 서비스 품질의 조절효과를 중심으로
정혜인, 황조혜 (경희대학교)

- 외식업 종사자들의 주방 자동화 로봇틱스 시스템 도입의도
권수현, 황조혜 (경희대학교)

- 급식공간컨설팅 서비스 사례분석 - 신서비스개발(NSD) 프로세스를 중심으로
고정연, 황혜미 (삼육대학교), 박균석 (CJ프레시웨이)

학회 안내

(사)한국서비스경영학회와 함께 활약하실 서비스경영 전문가 여러분의 회원가입을 대 환영합니다.

(사)한국서비스경영학회는 최근 세계 경제의 불황과 불확실성 하에서 개인, 기업, 지역사회, 국가 등이 민첩하게 대응하기 위해 요구되는 사안들에 대하여 선도적인 역할을 하고 있습니다.

본 학회는 한국연구재단 등재지인 서비스경영학회지를 매년 5회 발간하고 있으며, 정기 학술대회(춘계 및 추계 학술대회), 서비스 분야별 연구회 등을 수행하고 있습니다. 우리나라 서비스 산업 정책의 방향과 전략을 제시하고 실행방안을 제안하는 서비스 정책 연구와 세미나를 매년 수행하고 있으며, 서비스 경영을 통한 경쟁력 강화와 경영성과 향상을 위한 다양한 산학협력 연구회 및 프로그램을 운영하고 있습니다. 특히 서비스 경쟁력이 우수하여 경영성과가 탁월한 공공, 민간 기업 및 기관들을 기업회원으로 모시고, 현실의 문제를 해결하고 기반경쟁력 강화를 도모함은 물론 미래의 성장동력 확보를 위한 밀도있고 내실 있는 산학협력의 연구회와 세미나 등도 수행하고 있습니다.

[회원가입안내] 사무국 김서영 사무국장

홈페이지 <http://koreaservice.or.kr> | 이메일 ksms-office@daum.net | 문의전화 010-8957-4020

조직위원

학회장	최정일 (숭실대학교)
조직위원장	이상명 (한양대학교)
조직위원	강주영 (아주대학교), 김창희 (인천대학교), 백창화 (대진대학교), 윤혜정 (이화여자대학교), 임성욱 (대진대학교), 정지아 (부천대학교), 조인수 (숭실대학교), 최진영 (아주대학교), 최충범 (세종대학교)
학술위원장	이지은 (한양사이버대학교)
프로그램위원장	김민기 (KAIST)
사무국장	김서영 (인하대학교)

오시는 길



대한상공회의소

서울특별시 중구 세종대로 39
상공회의소 회관
T. 02-6050-3114



지하철 2호선

시청역 9번 출구 5분거리



지하철 1호선

서울역 3번 출구 5분거리

※ 주차장이 혼잡하오니, 기급적 대중교통 이용 부탁드립니다.

